



个人政务远程虚拟窗口服务模式覆盖静安全区

# 不出小区就办成事,太方便了!

家住静安区宝山路街道的周先生是一位忙碌的上班族。最近他在办理房屋过户,公证时需要提供婚姻档案和独生子女档案。听说家门口的居委会新装了一台智能双屏一体机,可以连线街道社区事务受理中心远程办理业务,他决定趁自己上班前去试一试。

在居委干部帮助下,周先生刷了身份证,与社区事务受理中心的工作人员远程连线,10分钟就调取了婚姻档案和独生子女证并完成打印。“不出小区就能办成事,实在是太方便了!”周先生感到了意外之喜。

## 优先接待远程呼叫

昨天下午,记者来到静安区大宁路街道慧芝湖居委会,亲身体验了“静邻帮办”的办事过程。

走入居委会,一台白色的智能双屏一体机摆放在最显眼的位置。在居委工作人员引导下,记者拿出身份证一刷,就完成了远程取号。等待没多久,屏幕上就跳出了街道社区事务受理中心窗口的画面。

“请问您要办理什么业务?”屏幕那头的窗口工作人员通过视频连线向记者确认业务需求,得知记者在采访,他详细介绍了办事的流程和特色。据他介绍,通过这台智能双屏一体机,能进行读卡、扫码、材料图片采集等较为复杂的操作,业务办完后,居民还能对服务进行评

将政务服务向小区和园区延伸,通过智能双屏一体机,让居民远程办理132项个人业务——这种被称为“静邻帮办”的个人政务远程虚拟窗口服务模式,目前已覆盖静安区14个街镇246个居委会。从“窗口”到“门口”的方便,赢得居民交口称赞。

► 大宁路街道慧芝湖居委会,一位老人正在使用新安装的机器远程办理业务 本报记者 周馨 摄

## 大调研 汇民智 破难题



价,评价结果直接导入市“好差评”系统。

此外,“静邻帮办”还能自动保存办事全过程的影音资料,实现办事过程可追溯,提升安全性。街镇社区事务受理中心对使用“静邻帮办”业务的居民优先受理,也就是当排队叫号系统的队列中有远程号时,优先接待远程居民。

## 卧病在床也能受理

一些需要事后领取的材料,居民可选择居委会代为领取或快递到家。对于那些不方便出门的特殊人群,“静邻帮办”还能提供贴心的上门服务。

李阿姨是住在南京西路街道

华业居民区的一位独居老人,最近不小心摔伤,卧病在床。她想申请长护险,但没法下床,只能打电话给街道社区事务受理中心求助。

街道社区事务受理中心工作人员听了李阿姨的诉求,马上建议她使用“静邻帮办”业务,不用跑受理中心。考虑到李阿姨无法下床,受理中心还专门派工作人员上门收取材料,然后在居委会帮李阿姨远程取号办理。“你们人真是太好了,我们独居老人有福气。”不下床就办成了事,李阿姨感激万分。

## 深入调研不断优化

方便百姓,温暖民心,同时也没有过多增加居委干部的负担。

“静邻帮办”是怎么做到的?

这背后是大量调查研究,是真正汇民智、破难题的过程。静安区民政局副局长黄蓓华告诉记者,如何更大限度方便居民,尤其是高龄老年人、残疾人等特殊群体办事,民政部门在基层调研时听到不少呼声。

“在区领导建议下,我们先去浦东新区等一些也在探索试点的街道取经,吸取了好几种不同模式的经验,然后开了多场座谈会,听老百姓讲需求,听基层社区干部和街道社区事务受理中心工作人员讲可行性和困难,最终选定了现在的模式。”据黄蓓华透露,光调研准备就持续了好几个月,上线试点后

继续听建议、听反馈、听老百姓的建议和吐槽,进行了很多优化。“到目前为止,还在不断完善之中。”

静安区民政局社区服务中心主任徐梦告诉记者,最初上线时,老百姓都很欢迎,但很快就提出了意见:能办的事项太少,只有30多项,很多高频事项比如长护险的申请都没有纳入。了解到这些群众呼声后,区民政与市民政部门不断沟通,对接最新的社区事务受理服务中心受理系统3.0版,就将医记录册换新、长护险申请等高频事项都纳入其中,实现了132项个人业务都能就近办理。

除了居民的建议,调研还吸取了不少基层干部和工作人员的建议。“比如个人办事涉及很多表单填写,因为门类繁多,不可能都事先打印好放在居委,工作人员就建议增加远程打印功能。这个建议很快得到采纳。”徐梦告诉记者,类似的小细节还有很多。

据了解,今年3月“静邻帮办”在全区推开以来,截至3月27日,已经有1400多位居民不出小区就完成了咨询和业务办理。“目前社区事务受理中心能办的业务是191个大项,相信未来都能实现社区就近办理。这也是倒逼我们各个条线各个部门进一步优化流程,减少流转环节。”黄蓓华告诉记者。 本报记者 潘高峰

村里改造后,环境面貌发生了前所未有的改变

# “小的们从城里回来多了”

## 民声实录

松江叶榭镇井凌桥村村民刘欢明——

在井凌桥村,我已经生活了整整50年。最近几年,特别是去年开始,我们村做了改造后,环境面貌发生了前所未有的改变。

就拿我自己家来说,我家房子是我1984年亲手砌起来的。那时候用材比较简陋,大多是黄沙、砖头,水泥也用不了几包,经历了将近40年的风风雨雨,都快成危房了。遇到台风天,屋顶就漏水。有一天,外面下大雨,我老婆睡到一半,突然爬起来说:“有水滴在我脸上了!”半夜里我们忙着把床搬到东,搬到西,一整晚都没睡好。

房子得修了,正好这时候我们村开始做农房改造。政府补贴一点,农户承担一点的政策,让我们心里更有底了。我们新买了琉璃瓦,换了门窗。有了政府补贴,一般两层楼的房屋,自家出2万元左右就可以完成基本改造了。村里其他家也是,外立面都统一粉刷,旧门窗也都换上新的了。

最贴心的是小菜园改造。以前我们下雨天摘菜都要换雨鞋,还会带一脚泥。现在菜园里铺上小砖路,摘菜不用换鞋,很方便。我们村几十年前连路也没



改造后的井凌桥村新貌 本报记者 陶磊 摄

有。后来,从土路变成石子路,浇了水泥,但还是坑坑洼洼。现在改造后不一样了,村道都做成柏油沥青路;每家每户之间的小弄堂也铺成了水泥路,规划了停车位。我们家孩子原本都住城里,以前回村看望我们,因为条件不好,基本不会过夜。村里改造好以后,明显感到,小的们从城里回来多了,还会多住两天。以前村里灯少,我们夜里都

不太出门;现在到处有路灯,亮堂、安全。我家门口还有一条河,河边新修了围栏和红色步道,变得水清岸绿。每天吃早饭,我们就习惯在步道上溜达散步;或者大家一起到村里的口袋公园,坐一坐,聊聊天。我们村旁边有一个浦南花卉基地。我们家以前不种花,现在也放了几盆花草,都是花卉基地买来的。最大的一盆花,我就放在客厅里,每天看着,

心情也变好了。有些村民还在庭院里种了绣球,不仅美观,还能产生经济效益。

美丽的环境需要大家一起维护,现在村民们环保意识也提高了,变得更自觉了,不再乱扔垃圾,垃圾都是定点定时投放。我还报名做志愿者,每周两到三次巡逻,看到有垃圾就去搞干净。这是我们的家,我们希望村里越来越美! 本报记者 杨洁 整理

## 民心工程



扫码听民声

# 农村人居环境优化

村庄改造完成三万六千户

记者从市农业农村委获悉,农村人居环境优化工程实施的重点任务如期完成,实施具体建设项目1367个,村庄改造完成3.6万户,农村公路提档升级改造完成1100公里,农村的整体面貌由干净整洁逐步向优化美化转变。

上海各涉农区因地制宜,提升乡村风貌,形成各自特色。例如,浦东新区实施“美丽庭院2.0”计划,全域推进架空线序化,提升公共区域美化。宝山区、闵行区以优化工程为契机,完成区级美丽乡村建设全覆盖工作。嘉定区实施“美丽村落、美丽庭院、美丽河道”“三美丽”工程。金山区以“美丽一条线”为抓手,推动乡村风貌提升。松江区聚焦农户庭院、口袋公园、小微景观三要素,一村一方案提升村容风貌。青浦区实施农村人居环境优化和区级美丽乡村同创“二合一”工程。奉贤区统筹人居优化与乡村产业发展,形成南庄公路乡村商务区等多个美丽乡村片区。崇明区依托后花博时代,全域打造花田、花路、花溪、花宅等。 本报记者 杨洁